

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน  
บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด  
FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY OF THE WORK OF PERSONNEL IN  
PTT RETAIL MANAGEMENT COMPANY LIMITED

ชนิตา ทองคำ  
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

CHANITA THONGKHAM

E-mail: Chanita.Thongkham@gmail.com

Management, Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

---

**บทคัดย่อ**

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัยคือแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยใช้วิธีการหาลำดับ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คือบุคลากรใน บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทต่อเดือน

ผลการวิจัยยังพบว่า ระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความมั่นคงในงานที่ทำ ( $\bar{X} = 4.32$ ,  $\bar{X} = 4.30$ ,  $\bar{X} = 4.28$ ,  $\bar{X} = 4.26$ ,  $\bar{X} = 4.15$ ,  $\bar{X} = 4.13$ ,  $\bar{X} = 4.10$ ,  $\bar{X} = 4.10$ ,  $\bar{X} = 4.08$ ,  $\bar{X} = 4.01$ ) ตามลำดับ และ

ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่าปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2 = 0.503$ ) แสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้ร้อยละ 50.3 ในบรรดาตัวแปรอิสระรายด้านทั้งหมด มีตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในงานที่ทำ ด้านลักษณะที่ปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านการยอมรับนับถือ

**คำสำคัญ :** ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด

## ABSTRACT

The study of factors affecting the work efficiency of personnel in PTT Retail Business Management Company Limited was aimed to study the motivation factors that affect the work efficiency of personnel. In PTT Retail Business Management Company Limited, This research is quantitative research method by using data collection tools, namely questionnaires and data analysis using statistical methods with computer software by mean and standard deviation (S.D.) and Multiple Regression Analysis.

The results of the research showed those personnel in PTT Retail Management Company Limited that most of the respondents were females aged 20-30 years, married / living together. Have a bachelor's degree and have an average income less than or equal to 20,000 baht per month and The research also showed that motivation and factor performance. The performance of personnel PTT Retail Business Management Company Limited, which is the sample in the study. This time, the importance of motivation factors in work. Overall is at a high level. When considering each factor, it was found that responsibility is the highest level of opinion, was followed by success of working against relationships with colleagues, regarding work characteristics, Regarding, compensation, respective, progressive, Relationship with supervisors, policy and Management and stability of workplace ( $\bar{X} = 4.32$ ,  $\bar{X} = 4.30$ ,  $\bar{X} = 4.28$ ,  $\bar{X} = 4.26$ ,  $\bar{X} = 4.15$ ,  $\bar{X} = 4.13$ ,  $\bar{X} = 4.10$ ,  $\bar{X} = 4.10$ ,  $\bar{X} = 4.08$ ,  $\bar{X} = 4.01$ ) respectively, and the level of opinion. The operation efficiency of the personnel in the company PTT Retail Management Co., Ltd. Overall, At the highest level

Hypothesis test results found that the motivation factors affecting the work efficiency. Personnel in the company PTT Retail Management Co., Ltd. at the statistical significance level of 0.05, with The predictive efficiency ( $R^2=0.503$ ) shows that the independent variable can predict the variable according to the percentage 50.3% among all independent variables in all aspects. There are independent variables that affect the dependent variable, namely, In operation, there are policies and administration security in work aspect. Compensation, relations with supervisors and objections respect.

**Key words:** Operational motivation factors, Work efficiency, PTT Retail Management Company Limited

### บทนำ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจ กล่าวคือการทำงานที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ก็จะมีผลกำไรที่สูงตามไปด้วย ฉะนั้นผลการปฏิบัติงาน หรือการสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า หรือบรรลุจุดมุ่งหมาย ตามเป้าหมายที่วางไว้จะต้องพิจารณาจากคุณภาพของงาน ต้องมีคุณภาพสูงเป็นที่ยอมรับของลูกค้า ปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือคาดหวังไว้ จึงทำให้บริษัทเจริญก้าวหน้าและประสบความสำเร็จได้

การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับความความร่วมมือและเสียสละในการทำงานอย่างจริงจังของบุคคลในองค์กร ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากหลายประการ สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร เพราะความพึงพอใจจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น ด้วยความสมัครใจ และมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพในที่สุด ความพึงพอใจในงานจึงมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ผู้บริหารทุกระดับจึงควรให้ความสนใจและนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์งาน และการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความพึงพอใจในงานอันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและเกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (นลพรรณ บุญฤทธิ์: 2558)

บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด (PTTRM) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2550 ภายหลังจากเข้าซื้อกิจการของบริษัท ConocoPhillips ประเทศสหรัฐอเมริกา โดย บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นองค์กรทางด้านพลังงานชั้นนำของประเทศไทยที่ดำเนินธุรกิจครบวงจรทั้งทางด้าน ก๊าซธรรมชาติ น้ำมัน และปิโตรเคมี ปัจจุบันบริษัท PTTRM ในฐานะกลุ่มบริษัทในเครือของ ปตท. เป็นผู้ดูแลและบริหารสถานีบริการน้ำมัน ปตท. และร้านค้าสะดวกซื้อจิวพี จำนวน 162 สาขา พร้อมสถานีบริการเอ็นจีวี (NGV) อีก 1 สาขา รวมถึงธุรกิจทางด้านอาหาร ได้แก่ ร้านอาหารจิวพีคิทเช่น บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ หรือ Jiffy Catering รวมถึง ผลิตภัณฑ์ค้าเฮาส์แบรนด์ (House Brand) จิวพีที่ออกวางจำหน่ายที่ร้านสะดวกซื้อจิวพีทั่วประเทศ

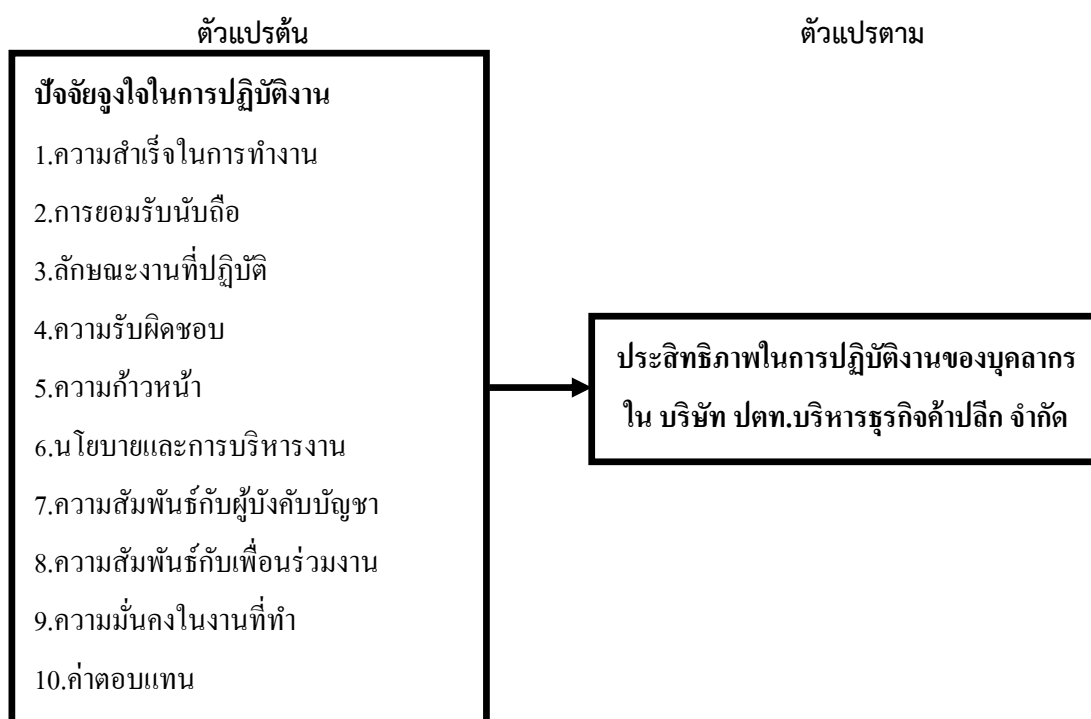
สถานีบริการน้ำมัน ปตท-จีพี เป็นสถานีบริการน้ำมันคุณภาพของปตท. จำนวน 162 สาขา ตั้งอยู่บนเส้นทางคมนาคมสายหลัก ทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัดที่พื้นที่กว้างขวางและมีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการด้านต่างๆ นอกเหนือไปจากการให้บริการน้ำมัน เช่น บริการห้องน้ำสะอาดที่รับประกันความสะอาดด้วยรางวัลชนะเลิศ “สุดยอดส้วม” ระดับประเทศ ประเภทสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จากกรมอนามัย บุคคลที่กระทรวงสาธารณสุข เมื่อปี พ.ศ. 2552 บริการร้านสะดวกซื้อจีพีที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง บริการร้านอาหารที่มีให้เลือกหลากหลาย บริการธนาคาร และร้านกาแฟรสชาติดี อย่างกาแฟเมซอน เป็นต้น นอกจากนี้ ภายในสถานบริการน้ำมัน ปตท-จีพี ยังมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อความปลอดภัยของลูกค้า (บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด: 2563)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด เพราะว่าเพื่อให้ผู้บริหารนำข้อมูลไปปรับใช้ในการบริหารงานภายในและเพื่อส่งเสริมพัฒนาปัจจัยด้านที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เป้าหมายของ บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ลุล่วงไปด้วยดี

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



## สมมุติฐานของการวิจัย

ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด มีขอบเขตด้านต่างๆ ดังนี้

### ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด มีประชากรจำนวน 211 คน โดยการคำนวณกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 139 คน

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด โดยกำหนดตัวแปรอิสระในการศึกษาคือปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและตัวแปรตามคือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด

### ขอบเขตด้านพื้นที่

บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด 1010 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

### ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาการสำรวจตั้งแต่ เมษายน -พฤษภาคม 2563

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานด้านบุคลากรของบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## การทบทวนวรรณกรรม

### แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง กระบวนการ วิธีการ หรือการกระทำใดๆ ที่นำไปสู่ผลสำเร็จ โดยใช้ทรัพยากรต่างๆ อันได้แก่ ทรัพยากรทางธรรมชาติ แรงงาน เงินทุน และวิธีการดำเนินการหรือประกอบกร

ที่มีคุณภาพสูงที่สุดในการดำเนินการได้อย่างเต็มศักยภาพ อย่างไรก็ตามการดำเนินการใดๆ นั้น ก็ขึ้นอยู่กับทรัพยากร ณ ขณะนั้นด้วยว่ามีคุณภาพและปริมาณเพียงใด หากมีคุณภาพมากการจะใช้อย่างเต็มศักยภาพได้นั้น จะต้องใช้ในปริมาณน้อยจึงจะเรียกได้ว่ามีประสิทธิภาพ ต่างกันกับทรัพยากรที่มีปริมาณมากแต่คุณภาพต่ำที่จะต้องเลือกวิธีการดึงศักยภาพของทรัพยากรออกมาให้ได้มากที่สุดจึงจะเรียกว่ามีประสิทธิภาพ

สิริวดี ชูเชิด (2556 อ้างถึงใน ปัทมาพร ท่อชู, 2559) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึงความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

#### **แนวคิดทฤษฎีตัวแปรปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน**

โชติกา ระโส (2555, หน้า 11) กล่าวว่า แรงจูงใจหมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่างๆ ที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือหมายถึงการที่บุคคลมีความปรารถนา หรือต้องการที่จะปฏิบัติงาน ให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557, หน้า 11) กล่าวว่า แรงจูงใจหรือความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไปตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุลเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

#### **ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด**

บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ดูแลในส่วนของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ร้านคาเฟ่เมซอน และร้านสะดวกซื้อจีฟี่ ร้านสะดวกซื้อจีฟี่เป็นร้านสะดวกซื้อในประเทศไทยที่เปิดอยู่ในสถานีบริการน้ำมัน โดยเริ่มเปิดดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 ในนาม บริษัท เจ็ท จีฟี่ ซ็อบส์ จำกัด พร้อมกับสถานีบริการน้ำมันเจ็ทของ คอนอโค ฟิสิกส์ ในนามบริษัท คอนอโค (ประเทศไทย) จำกัด หลังจากที่ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ซื้อกิจการของเจ็ทมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 จีฟี่ได้มีการขยายสาขาในหลายรูปแบบทั้งร้านสะดวกซื้อ ร้านอาหาร และซูเปอร์มาร์เก็ต ปรับปรุงร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมันเดิม ขยายสาขาในอาคาร มหาวิทยาลัย และขยายสาขาไปในต่างประเทศ เป็นต้น

#### **งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

มาฆพร กรานต์เจริญ (2561) ผลการวิจัย พบว่าพนักงานในองค์กรนี้ส่วนใหญ่มีภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับที่สูงและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก ภาวะผู้ตามแบบมี

ประสิทธิผล แรงจูงใจทั้ง 2 ด้านมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากการทดสอบแม้ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบวกแต่อย่างไรก็ดี ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลเช่นว่านั้นจะต้องมีแรงจูงใจทางด้านปัจจัยจูงใจกับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ด้วยจึงจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรแห่งนี้

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชันโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตบริษัท ชันโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องของการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบพบว่า พนักงานที่มีเพศและอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตโดยรวม ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ การศึกษา หน่วยงาน และตำแหน่งงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## วิธีดำเนินการวิจัย

### รูปแบบที่นำมาใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอนดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องตอบคำถามทั้งหมด 5 ข้อ คือ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของ บุคลากรใน บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมุ่งมั่นในงานที่ทำ และค่าตอบแทน ซึ่งเป็นคำถามการให้ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะประเมินค่าความคิดเห็น 5 ระดับ

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

1.1. วิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ด้วยความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรใน บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

#### 2. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน

การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

**ส่วนที่ 1** สรุปผลข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าบุคลากรใน บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุ 20-30 ปีมีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทต่อเดือน

**ส่วนที่ 2** สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด โดยตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงานที่ทำ และค่าตอบแทน พบว่าบุคลากรใน บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารายนี้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรับผิดชอบ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงาน และ



ด้านความมั่นคงในงานที่ทำ ( $\bar{X} = 4.32$ ,  $\bar{X} = 4.30$ ,  $\bar{X} = 4.28$ ,  $\bar{X} = 4.26$ ,  $\bar{X} = 4.15$ ,  $\bar{X} = 4.13$ ,  $\bar{X} = 4.10$ ,  $\bar{X} = 4.10$ ,  $\bar{X} = 4.08$ ,  $\bar{X} = 4.01$ ) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลากรใน บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรใน บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด อยู่ในระดับที่มากที่สุด ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงานที่ทำ และค่าตอบแทน

**ส่วนที่ 3** สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยจึงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square เท่ากับ 0.503) แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 50.3 และในบรรดาตัวแปรรายด้านทั้งหมด มีตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตามคือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด มี 6 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในงานที่ทำ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านการยอมรับนับถือ

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

ปัจจัยจึงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความมั่นคงในงานที่ทำ ตามลำดับ

1. ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นระดับมาก คือ ท่านให้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ให้การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ท่านสามารถทำงานได้คล่องตามที่ได้รับมอบหมาย ท่านสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรวรรณ เทียนยาณี (2562) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลวิภาวดี พัฒนาการ พบว่าตัวแปรด้านความรับผิดชอบ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลวิภาวดี พัฒนาการ

2. ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ งานที่ท่านได้รับมอบหมายมักสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ท่านมีความภูมิใจใน

ความสำเร็จของงานที่ท่านปฏิบัติ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ จากการปฏิบัติงานได้สำเร็จ ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน ซึ่งสอดคล้องกับงานแนวคิดของ ดวงใจ วุฒิประเสริฐ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักขายและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักขายและบริการลูกค้า องค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) 7 ด้าน คือ นโยบายการบริหารงานขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ตำแหน่งงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ มีเพื่อนร่วมงานที่สามารถปรึกษาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้ เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้กำลังใจในการปฏิบัติงานของท่าน ท่านมีความสุขเมื่อได้อยู่กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ทำงานแบบช่วยเหลือและเอื้ออาทรกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2550) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด พนักงาน บริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับที่มากในด้านเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความยุติธรรมในการทำงาน ด้านผลตอบแทนหรือรายได้ และด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงานประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมทุกด้านของพนักงาน บริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด อยู่ในระดับสูง

4. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ การทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จด้วยดี มีความท้าทายในการปฏิบัติงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงใจ วุฒิประเสริฐ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักขายและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักขายและบริการลูกค้า องค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) 7 ด้าน คือ นโยบายการบริหารงานขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ตำแหน่งงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5. ด้านค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ ขั้นตอนการขอรับสวัสดิการบริษัทที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ

เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ความพอใจในเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสม ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงใจ วุฒิประเสริฐ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักขายและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักขายและบริการลูกค้า องค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) 7 ด้าน คือ นโยบายการบริหารงานขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ตำแหน่งงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

6. ด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ท่านได้รับความชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเมื่อทำงานสำเร็จ เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่าน ท่านได้รับความชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเมื่อทำงานสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงใจ วุฒิประเสริฐ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักขายและบริการลูกค้าองค์กร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักขายและบริการลูกค้า องค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) 7 ด้าน คือ นโยบายการบริหารงานขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ตำแหน่งงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนพนักงานในเรื่องต่างๆ ท่านได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีการส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสนพัฒนาตนเอง ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและใส่ใจพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2550) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท โกรเฮ้ สยาม จำกัด พนักงาน บริษัท โกรเฮ้ สยาม จำกัด มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับที่มากในด้านเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความยุติธรรมในการทำงาน ด้านผลตอบแทนหรือรายได้ และด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงานประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมทุกด้านของพนักงาน บริษัท โกรเฮ้ สยาม จำกัด อยู่ในระดับสูง

8. ด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ ท่านได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถ การปฏิบัติงานในตำแหน่งงานของท่านมีความเจริญก้าวหน้า ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่าด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงานโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากเนื่องจาก งานที่ได้รับมอบหมายมีส่วนเสริมให้ได้รับความก้าวหน้า มีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ และมีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ ทำให้รู้สึกว่าจะมีอนาคตที่ดีขึ้นมีความรู้สึกชอบและสนุกกับงานที่ทำ มีข้อมูลการวิเคราะห์ความมั่นคงก้าวหน้าในงานโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อที่ 4 งานที่ได้รับมอบหมายมีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้า ค่าเฉลี่ย 4.30 พนักงานมีความเห็นระดับมากจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 ข้อที่ 5 มีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ และมีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ค่าเฉลี่ย 4.26 พนักงานมีความเห็นระดับมากจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 60.90 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อที่ 1 งานที่กำลังทำอยู่มีความเหมาะสมและทำให้รู้สึกว่าจะมีอนาคตที่ดีขึ้น มีความรู้สึกชอบและสนุกกับงานที่ทำ ค่าเฉลี่ย 3.34 ซึ่งพนักงานมีความเห็นระดับปานกลางจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4

9. ด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ ท่านเห็นความชัดเจนของนโยบายบริษัทและการบริหารงาน ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ ลุล่วงตามนโยบายบริษัท ท่านสามารถมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติงาน ท่านเกิดความสับสนในการปฏิบัติงานเนื่องจากการเปลี่ยนการบริหารบ่อยๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงใจ วุฒิประเสริฐ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักขายและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักขายและบริการลูกค้า องค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็นปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) 7 ด้าน คือ นโยบายการบริหารงานขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ตำแหน่งงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

10. ด้านความมั่นคงในงานที่ท่านทำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ งานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้จะช่วยทำให้ท่านมีเกียรติมีชื่อเสียงและมีโอกาสก้าวหน้าด้านกรงาน ท่านพอใจกับงานในปัจจุบันโดยไม่เกิดความรู้สึกเบื่อ ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างมีคุณธรรม ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้นตามความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงใจ วุฒิประเสริฐ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักขายและบริการลูกค้า

องค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักขายและบริการลูกค้า องค์กร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) 7 ด้าน คือ นโยบายการบริหารงานขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ตำแหน่งงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าบุคลากรใน บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุ 20-30 ปี มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทต่อเดือน ซึ่งผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปปรับใช้ในการบริหารงานภายในและเพื่อส่งเสริมพัฒนาปัจจัยด้านที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลให้เป้าหมายของ บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2. ในส่วนของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่า บุคลากรใน บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความมั่นคงในงานที่ทำ ตามลำดับ เพื่อทำให้เกิดศักยภาพที่เหนือกว่า และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกันได้ โดยมีข้อเสนอแนะในแต่ละด้านดังนี้

2.1. ด้านความรับผิดชอบ ผู้บริหารควรปรับเปลี่ยนและวางแผนงานขอบเขตการรับผิดชอบให้มีความชัดเจนต่อหน้าที่ ของพนักงานที่ปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

2.2. ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้บริหารควรมีการจัดการวางแผนเรื่องการแก้ไขปัญหาในทางการปฏิบัติงานขั้นพื้นฐาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้ง

2.3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารควรมีการจัดอบรมหรือการละลายพฤติกรรมเพื่อให้พนักงานมีความสนิทสนมมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นผลดีในการทำงานเป็นทีม

2.4. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด ผู้บริหารควรจัดทำลักษณะหน้าที่ของงานที่รับผิดชอบ เพื่อเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง

2.5. ด้านค่าตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารควรพิจารณาปริมาณของงาน หน้าที่รับผิดชอบ เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินผลในเรื่องของค่าตอบแทน

2.6. ด้านการยอมรับนับถือ ผู้บริหารควรชื่นชมพนักงานที่ทำงานดีและมีระเบียบวินัยเพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีต่อพนักงานคนอื่นๆ

2.7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารควรรับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกระดับชั้นเพื่อเป็นแนวทางในการบริหาร บริษัทให้ดียิ่งขึ้น

2.8. ด้านความก้าวหน้า ผู้บริหารควรพิจารณาให้การปรับตำแหน่งของพนักงานตามความเหมาะสมและยุติธรรม เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีของพนักงาน

2.9. ด้านนโยบายและการบริหารงาน ผู้บริหารควรชี้แจงในด้านของนโยบายและการบริหารงานให้ชัดเจนเพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงนโยบายและการบริหารงานเพื่อนำไปปรับใช้ในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

2.10. ด้านความมั่นคงในงานที่ทำ ผู้บริหารควรพัฒนาในเรื่องของการทำงาน of พนักงาน การปฏิบัติงานตามแนวทางของนโยบายเพื่อให้บริษัทมีความมั่นคงมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการจึงขอเสนอ ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งต่อไปให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ควรสภาพการทำงานปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรแต่ละหน่วยงานใน บริษัท ปตท.หน่วยงานอื่นๆ นอกเหนือจาก บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคมาปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป

2. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากปัจจัยจิตใจ เช่น ปัจจัยของความสุขที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรใน บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด

### เอกสารอ้างอิง

- กชกร เอ็นดูราชฎี. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน บริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด พนักงาน บริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด.วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม การบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติยา ฐิติคุณรัตน์. (2556). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นนำอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

- โชติกา ระโส. (2555). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*. ปรินญาณิพนธ์  
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงใจ วุฒิประเสริฐ. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักขายและบริการ  
ลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
ธนบุรี.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน  
จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
สาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด. (2563). *ประวัติบริษัท*. สืบค้นเมื่อ 22 เมษายน 2563 จาก  
<https://www.pttrm.com/front/Aboutus/CompanyProfile.aspx>.
- ปฐมวงศ์ สีหาเสนา. (2557). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่าย เนินวง ตำบลบางกะ  
จะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปัทมาพร ท่อชู. (2559). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. ค้นเมื่อ 10 เมษายน 2563. จาก  
<http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771&section=17&issues=74>.
- ภัทรวรรณ เทียนยาณี. (2562). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลวิภาวดี พัฒนาการ*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง.
- มาฆพร กรานต์เจริญ. (2561). *ปัจจัยภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลและแรงจูงใจที่มีอิทธิต่อ  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขนาดใหญ่.  
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในกาปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้ง  
เครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.